



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente de
una universidad privada de Chimbote, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Piscoche Lino, Edita Roxana (orcid.org/0000-0002-5043-0477)

ASESOR:

Dr. Huamanchumo Venegas, Henry Ismael (orcid.org/0000-0003-4831-9224)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, por darme salud, fortaleza y sabiduría para concluir la meta trazada.

A mis padres Damian y Filomena, por el apoyo incondicional en esta etapa de mi vida.

A mi querido hijo Luis Emanuel, quien es la luz que ilumina mi camino, mi mayor motivación y la razón para afrontar cada obstáculo.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor el Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas, por la enseñanza brindada para el desarrollo de la presente investigación.

A los docentes de la Universidad San Pedro, que me apoyaron con asesoría respecto al tema.

A los estudiantes de la Universidad San Pedro, quienes participaron para la obtención de información de datos.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUAMANCHUMO VENEGAS HENRY ISMAEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente de una universidad privada de Chimbote, 2023.", cuyo autor es PISCOCHE LINO EDITA ROXANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 03 de Mayo del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUAMANCHUMO VENEGAS HENRY ISMAEL DNI: 17968344 ORCID: 0000-0003-4831-9224	Firmado electrónicamente por: HENHUAMANCHUMO el 03-05-2024 18:07:38

Código documento Trilce: TRI - 0744916

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PISCOCHE LINO EDITA ROXANA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente de una universidad privada de Chimbote, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
PISCOCHE LINO EDITA ROXANA DNI: 44283653 ORCID: 0000-0002-5043-0477	Firmado electrónicamente por: EPISCOCHELI el 10- 05-2024 11:52:06

Código documento Trilce: INV - 1578084

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURA.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de la investigación	17
3.1.1 Tipo de investigación	17
3.1.2 Diseño de investigación	17
3.2 Variable y operacionalización	18
3.3 Población, muestra y muestreo	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	22
3.5 Procedimientos:.....	24
3.6 Métodos de análisis de datos:	24
3.7 Aspectos éticos:	24
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Muestreo estratificado de estudiantes por facultad	22
Tabla 2 Validación de instrumentos por expertos.....	23
Tabla 3 Prueba de normalidad entre variables.....	37
Tabla 4 Prueba de correlación entre variables	38
Tabla 5 Correlación entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del cliente.	39
Tabla 6 Correlación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del cliente.....	40
Tabla 7 Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del cliente.	41
Tabla 8 Correlación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del cliente.....	42
Tabla 9 Correlación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del cliente.....	43

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 Gráfico del diseño de investigación.....	17
Figura 2 Niveles de la variable dependiente Calidad del servicio.....	26
Figura 3 Niveles de la dimensión elementos tangibles.....	27
Figura 4 Niveles de la dimensión fiabilidad	28
Figura 5 Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	29
Figura 6 Niveles de la dimensión seguridad.....	30
Figura 7 Niveles de la dimensión empatía	31
Figura 8 Niveles de la variable satisfacción del cliente	32
Figura 9 Niveles de la dimensión enseñanza-aprendizaje	33
Figura 10 Niveles de la dimensión organización académica.....	34
Figura 11 Niveles de la dimensión contenido curricular	35
Figura 12 Niveles de la dimensión autorrealización	36

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de una universidad privada de Chimbote, 2023; cuya metodología fue tipo aplicada de nivel correlacional y corte transversal, se basó en el diseño no experimental con enfoque cuantitativo, la población estuvo constituida por un total de 1326 estudiantes y la muestra se aplicó de forma aleatoria a 298 estudiantes de pregrado, mediante el muestreo estratificado; la recolección de información se realizó mediante la técnica de la encuesta, con la validación de tres docentes expertos en la especialidad. Los resultados indicaron un coeficiente Rho de Spearman de 0.980; que demostró una relación significativa de 0.00 de < 0.05 . Concluyendo que existe correlación positiva muy fuerte entre la entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, ya que la mayoría de los estudiantes perciben niveles medios a altos, lo cual respalda la idea que al mejorar la calidad del servicio se puede tener un impacto directo en la satisfacción del cliente en la universidad; estos hallazgos podrían ser útiles para implementar estrategias y mejoras en la gestión de servicios para optimizar la experiencia del cliente en la institución de educación superior.

Palabras clave: Calidad del servicio, satisfacción del cliente, estudiantes, universidad.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between service quality and customer satisfaction of a private university in Chimbote, 2023; whose methodology was applied at a correlational and cross-sectional level, it was based on a non-experimental design with a quantitative approach, the population was made up of a total of 1326 students and the sample was applied randomly to 298 undergraduate students, through sampling. stratified; The collection of information was carried out using the survey technique, with validation by three expert teachers in the specialty. The results indicated a Spearman's Rho coefficient of 0.980; which demonstrated a significant relationship of 0.00 of < 0.05 . Concludes that there is a very strong positive evaluation between service quality and customer satisfaction, since the majority of students perceive medium to high levels, which supports the idea that by improving service quality you can have an impact. director of customer satisfaction at the university; These findings could be useful to implement strategies and improvements in service management to optimize the customer experience at the higher education institution.

Keywords: Service quality, customer satisfaction, students, university.